

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

1. **Ferdila Idha (2018)**

Penelitian ini bertujuan untuk mempresentasikan prosedur perhitungan pajak badan. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Calculation of Tax Income* sebagai variabel bebas. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan menggunakan objek pajak badan. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan pajak penghasilan berpengaruh terhadap sumber pendapatan bagi negara.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel independen yaitu *tax calculation*. Untuk variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Menggunakan teknik analisis data yaitu regresi linier berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu *tax*

calculation. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan Wajib Pajak, dan *religiosity*.

- b. Penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak badan. Sedangkan peneliti sampel wajib pajak orang pribadi UMKM.

2. **Intan Nur Jannah dan Indriyana Puspitosari (2018)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *religiosity* terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak orang pribadi yang berada di KPP Boyolali. Menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel nonprobabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *religiosity* berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan yaitu *religiosity* yang menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel dependen yaitu menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu hanya menggunakan variabel independen *religiosity*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas

pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, dan *tax calculation*.

- b. Peneliti terdahulu menggunakan teknik sampel nonprobabilitas. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan teknik sampel purposive sampling.
- c. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah Wajib Pajak orang pribadi yang berada di Provinsi DKI Jakarta. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

3. **Nedi hendri (2016)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelaku Wajib Pajak orang pribadi UMKM yang ada di Kota Metro. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel independen yaitu sanksi pajak dan kepercayaan Wajib Pajak. Untuk variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik regresi linear berganda.

- c. Menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

Penelitian terdahulu menggunakan pengetahuan Wajib Pajak dan kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel independen. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel independen sanksi perpajakan dan kepercayaan Wajib Pajak sebagai variabel independen.

4. Shinung Sakti Hantoyo, Kertahadi, Siti Ragil Handayani (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak yang dilihat dari segi penghindaran pajak serta sanksi yang diberikan oleh DJP. Sampel yang digunakan adalah 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tegal. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Shinung Sakti Hantoyo, Kertahadi, Siti Ragil Handayani (2016) adalah penghindaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yaitu sanksi perpajakan.
- b. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.
- c. Sampel yang digunakan pada Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang terletak pada:

Variabel independen (selain variabel sanksi perpajakan) yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah variabel penghindaran pajak, sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation*.

5. Eiya Ofiafoh, Ilaboya O. J, dan Okoye A. Francis (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh *religiosity* terhadap kepatuhan pajak di Negara Nigeria. Sampel penelitian adalah Wajib Pajak orang pribadi di Nigeria. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan yaitu *religiosity* yang menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel dependen yaitu menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Teknik Analisis Data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu hanya menggunakan variabel independen *religiosity*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, dan *tax calculation*.

- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah Wajib Pajak orang pribadi di Nigeria. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

6. Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi D (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Malang

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.
- b. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen selain variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan yaitu pemahaman peraturan pajak dan

kesadaran wajib pajak. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.

- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar bersama di Kantor Samsat Kota Malang. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

7. **Dajana Cvrlje (2015)**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *tax calculation* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak orang pribadi yang ada di Kroasia. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *tax calculation* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel independen yaitu *tax calculation*. Untuk variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Menggunakan teknik analisis data yaitu regresi linier berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu hanya menggunakan variabel independen yaitu *tax calculation*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan Wajib Pajak, dan *religiosity*.

- b. Penelitian terdahulu menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

8. **Raihana Mohdali dan Jeff Pope(2014)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran *religiosity* dalam menentukan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak orang pribadi di Malaysia. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis liner berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *religiosity* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan yaitu *religiosity* yang menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel dependen yaitu menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis liner berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Peneliti terdahulu hanya menggunakan variabel independen *religiosity*. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, dan *tax calculation*.

- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah Wajib Pajak orang pribadi di Malaysia. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

9. Ainil Huda (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kepercayaan, tarif pajak dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan membayar pajak. Sampel yang digunakan sebanyak 593 Wajib Pajak UMKM makanan di KPP Pratama Pekanbaru. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ainil Huda (2014) menunjukkan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak, kepercayaan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak, tarif pajak tidak berpengaruh terhadap membayar pajak, kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel independen yaitu kepercayaan Wajib Pajak. Untuk variabel dependen menggunakan kepatuhan wajib pajak.
- b. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis liner berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan efektifitas sistem perpajakan, tarif pajak dan kemanfaatan NPWP sebagai variabel independen. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan kepercayaan Wajib Pajak sebagai variabel independen.

- b. Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen kepatuhan membayar pajak. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan sampel Wajib Pajak UMKM makanan. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM secara keseluruhan.

10. Maya Tantio Dharma dan Stefanus Ariyanto (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sampel yang digunakan adalah 92 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Tigaraksa Tangerang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Tantio Dharma dan Stefanus Ariyanto (2014) adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan manfaat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.
- b. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel kesadaran wajib pajak. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.
- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.

11. Mochamad Gautama (2014)

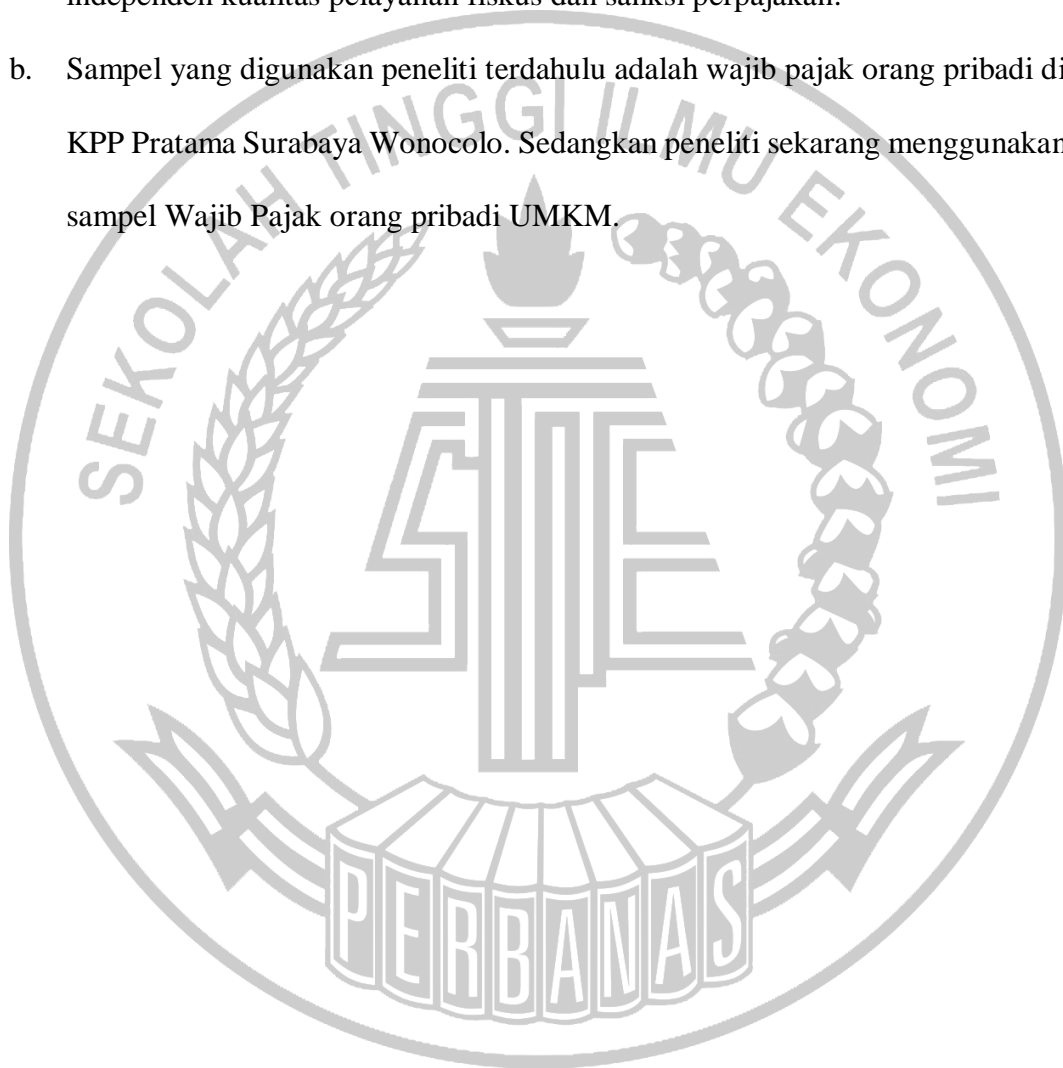
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan pajak, sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sampel yang digunakan adalah 50 orang wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Gautama (2014) adalah pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.
- b. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen selain variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan yaitu pemahaman peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.
- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak orang pribadi UMKM.



Tabel 2.1
Matriks Penelitian Terdahulu

Peneliti Terdahulu	Variabel Dependen (Y) = Kepatuhan Wajib Pajak										
	PPP	KWP	KP	SP	PP	PE SP	Kpc	TP	K NPW P	Rlg	TC
Randi Ilhamyah (2016)	B	B	B	B							
Maya Tantio Dharma (2014)		TB	TB	B							
Shinung Sakti Hantoyo (2016)				B	TB						
Mochamad Gautama (2014)	TB	B	B	TB							
Ainil (2015)						B	B	TB	B		
Nedi Hendri (2016)	B	B		B			TB				
Intan Nur Jannah (2018)										B	
Raihana Mohdali (2014)										B	
Eiya ofiafoh (2016)										TB	
Ferdila Idha (2018)											B
Dajana(2015)											TB

Sumber: Data yang diolah

Keterangan :

BS	= Berpengaruh
TBS	= Tidak Berpengaruh
PPP	= Pemahaman Peraturan Perpajakan
KWP	= Kesadaran Wajib Pajak
KP	= Kualitas Pelayanan
SP	= Sanksi Perpajakan
PP	= Penghindaran Pajak
PESP	= Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan
Kpc	= Kepercayaan
TP	= Tarif Pajak
K NPWP	= Kemanfaatan NPWP
Rlg	= <i>Religiosity</i>
TC	= <i>Tax Calculation</i>

2.2 Landasan Teori

Dalam landasan teori ini akan dijadikan beberapa macam teori yang diharapkan sebagai dasar untuk mengadakan analisis dan pemecahan masalah.

2.2.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behaviour merupakan teori yang menjelaskan tentang pertimbangan untuk melakukan sebuah perilaku atau tidak melakukan sebuah perilaku yang dipengaruhi niat seseorang. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Teori ini dikembangkan oleh Ajzen (1991) yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein. Model *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Ada tiga faktor yang menentukan munculnya niat untuk berperilaku, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut.

2) *Normative Beliefs*

Normative Beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Teori ini mengkaji tentang pertimbangan untuk melakukan sebuah perilaku, hal tersebut dipengaruhi oleh niat seseorang. Wajib pajak dapat menjadi patuh akan peraturan pemerintah itu dapat disebabkan dengan adanya niat. Niat wajib pajak untuk patuh dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- 1) *Behavioral Belief* yang dipengaruhi oleh sikap. Dengan adanya perubahan peraturan mengenai cara menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajak terutangnya yang berubah-ubah. Wajib pajak beranggapan bahwa penerapan peraturan baru itu banyak merugikan dan penggunaan dana pajak tidak tepat sasaran (Yanuswari, 2016). Misal perubahan peraturan tentang cara pelaporan yang tidak lagi perlu datang ke kantor pajak dan tidak hanya dapat dilakukan melalui online tetapi wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dan pilihan dalam melaporkan besaran pajak. Banyaknya pilihan dan perubahan tentang pelaporan pajak tersebut, terkadang sebagian dari wajib pajak merasa diberatkan dengan adanya peraturan/kebijakan baru yang dapat mengakibatkan wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam membayar pajaknya. Hal ini menjadikan niat wajib pajak untuk tidak patuh semakin tinggi.

- 2) *Normative Belief* , peran keluarga, teman, konsultan, masyarakat sekeliling, dan sebagainya dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh. Peran konsultan dalam mempengaruhi wajib pajak untuk menerapkan peraturan baru atau lama sangat besar (Yanuswari, 2016). Wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan maka konsultan akan memberikan saran dalam menetapkan peraturan pajak mana yang seharusnya digunakan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
- 3) *Control Belief* merupakan keyakinan yang menghambat atau mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh. Adanya sosialisasi mengenai perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan saran yang diberikan oleh konsultan, dapat menjadi faktor penghambat dan pendukung untuk niat wajib pajak menjadi patuh atau tidak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Yanuswari, 2016). Bentuk sosialisasi yang diberikan oleh Dirjen Pajak dapat mendukung niat wajib pajak menjadi patuh, misalnya pemberian sosialisasi mengenai himbauan untuk tidak telat dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik masa maupun tahunan yang dilakukan dan sanksi apa yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan. Sehingga dengan cara ini akan berakibat terhadap niat wajib pajak yang awalnya tidak patuh menjadi patuh pada peraturan pemerintah.

2.2.2 Perpajakan

Pajak adalah pungutan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib

dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang dimaksud pajak adalah kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran yang sebenar-benarnya.

Definisi pajak juga dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut (Resmi, 2014:1) :

1. Definisi pajak menurut Rochmat Soemitro

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lalu definisi tersebut disempurnakan menjadi : Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus” nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

2. Defini pajak menurut S.I. Djajadiningrat

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk kesejahteraan secara umum.

3. Definisi pajak menurut N. J. Feldmann

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma- norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

2.2.3 Fungsi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak memiliki fungsi yang sangat strategis bagi berlangsungnya pembangunan suatu negara. Fungsi tersebut antara lain :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN, pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya PPnBM untuk minuman keras dan barang mewah lainnya.

3. Fungsi Redistribusi

Dalam fungsi redistribusi ini lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak dengan adanya tarif pajak yang lebih besar untuk tingkat penghasilan yang lebih tinggi.

4. Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Pembayaran pajak diatur sesuai dengan sistem pemungutannya. Berikut sistem pemungutan pajak menurut Siti Resmi (2016:11) sebagai berikut:

1) *Official Assessment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan sendiri jumlah besaran pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan petugas pajak.

2) *Self Assessment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besaran pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah hanya melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pajak yang telah dihitung rakyatnya. Di Indonesia penerepan sistem ini dilakukan setelah terjadinya reformasi pajak pada tahun 1984.

3) *With Hoalding System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada

pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besaran pajak terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan. Penetapan wajib pajak patuh tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak sesuai dengan PMK Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (Pasal 1) apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2006:111). Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas

kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Pelaksanaan pemungutan pajak memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Bentuk kepatuhan wajib pajak secara umum dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1). Kepatuhan formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2). Kepatuhan material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang keduanya menuntut bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

Menurut Widi Widodo (2010:8) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

1) Pengaruh Moralitas

Motivasi yang muncul pada wajib pajak, atas kemauan, keyakinan untuk berpartisipasi kepada negara dengan membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak. Moralitas merupakan salah satu aspek dalam kepatuhan pajak, beberapa yang mendasari faktor moralitas yaitu demografis, kebanggaan nasional, partisipasi warga negara, kepercayaan, otonomi daerah, kondisi ekonomi, sistem perpajakan, dan *defference factors*.

2) Pengaruh Budaya

Konsep budaya pajak merupakan keseluruhan interaksi formal dan informal dalam suatu institusi yang menghubungkan sistem perpajakan nasional dengan wajib pajak dimana secara historis melekat dengan budaya nasional, termasuk ketergantungan dan ikatan yang terbentuk akibat interaksi yang berkelanjutan.

3) Pengaruh Agama

Indonesia terdapat berbagai keyakinan yang dianut, bukan berarti perbedaan keyakinan tidak menjadikan masyarakat berpecah belah, toleransi antar umat beragama, dan tidak berkaitan dengan pemungutan pajak, dari agama yang dianut.

4) Pengaruh Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi kesadaran orang untuk membayar pajak, dengan pendidikan yang tinggi maka

akan mengerti manfaat pajak dan perolehan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

2.2.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Petugas fiskus harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pengertian Kualitas pelayanan menurut Kotler (2005:153) adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Penyelenggaraan pelayanan dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan fiskus dapat ditingkatkan.

Konsep kualitas pelayanan (SERVQUAL) adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan

memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Parasuraman et al dikutip dari Hesti (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument Service Quality (ServsQual). Terdapat lima dimensi dalam instrument Service Quality (ServsQual) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu, pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu, kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Keyakinan (*Assurance*) yaitu, pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (*Empathy*) yaitu, perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah (2016) menunjukkan hasil kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Tantio (2014) tidak berpengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.7 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.

Terdapat dua macam sanksi berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu :

1. Sanksi Administrasi yang terdiri dari :

a. Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam undang-undang perpajakan. Terkait besaran denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

b. Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi ini dapat dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak atau kewajiban sampai dengan saat diterima.

c. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa

menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak dibayar.

2. Sanksi Pidana yang terdiri dari:

a. Sanksi Pidana Kurungan

Sanksi ini bisa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kealpaan. Batas maksimum hukuman kurungan adalah satu tahun.

b. Sanksi Pidana Penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja.

Dalam penelitian yang diteliti oleh Shinung Sakti hantoyo (2016) sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Gautama (2014) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.8 Kepercayaan Wajib Pajak

Menurut Robbins (2008:97), kepercayaan adalah pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melakukan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan bertindak secara oportunitis. Kepercayaan yang dimaksud dalam variabel ini adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan. Tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan merupakan suatu keyakinan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal ini kaitannya wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah telah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau malah tidak sesuai dengan

harapan masyarakat (Fitriana, dkk:2012). Fokus utama dari kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan adalah bagaimana hubungan yang ada saat ini antara negara dan warga negaranya. Jika individu mempersepsikan bahwa negara bisa dipercaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat. Oleh karena itu, hubungan baik antara wajib pajak dengan warga negara harus senantiasa dipelihara dengan tindakan-tindakan positif.

Kepercayaan wajib pajak dalam penelitian Ainil Huda (2015) yang menyatakan bahwa kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nedi Hendri (2016) mengatakan bahwa kepercayaan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.9 Religiosity

Glock dan Stark dalam Andika Utama (2016) *religiosity* merupakan komitmen yang berhubungan dengan agama atau keyakinan yang dilihat melalui aktivitas individu yang bersangkutan dengan agama yang dianut. Indonesia merupakan negara yang menjunjung tinggi religiusitas, hal ini dibuktikan dengan meletakkan Ketuhanan sebagai sila pertama sebagai dasar negara (Panggabean, 2015). Sila pertama Pancasila mengandung arti bahwa sila-sila yang lain harus berdasarkan nilai Ketuhanan. Oleh karenanya, nilai-nilai Ketuhanan yang berakar dari ajaran agama sangat erat dalam kehidupan masyarakat Indonesia.

Religiusitas berasal dari nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya (Panggabean, 2015). Mohdali (2013) menyebutkan dengan

adanya peranan nilai agama, diharapkan dapat memacu perilaku positif dan mencegah perilaku negatif terhadap kepatuhan perpajakan sehingga mendorong naiknya perilaku kepatuhan Wajib pajak. Religiusitas menurut definisi Johnson et al. (2001) dalam Utama dan Wahyudi (2016) adalah “*the extent to which an individual is committed to the religion he or she professes and its teachings, such that individual attitudes and behaviour reflect this commitment*”. Religiusitas menurut Johnson dipandang sebagai sejauh mana individu berkomitmen terhadap agamanya serta keimanan dan menerapkan ajarannya, sehingga sikap dan perilaku individu mencerminkan komitmen ini. Religiusitas dalam beragama mempunyai akibat sebuah komitmen yang baik terhadap agama tersebut. Worthington et al (2010) dalam Basri dan Surya (2014: 166) menyebutkan religuitas atau komitmen dalam beragama di bagi menjadi dua yaitu:

1. Keagamaan intrapersonal yang berasal dari keyakinan dan sikap individu.
2. Komitmen keagamaan interpersonal yang berasal dari keterlibatan individu

Penelitian yang dilakukan oleh Intan (2018) menunjukkan *religiosity* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Eiya Ofiafoh (2016) bahwa *religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.10 Tax Calculation

Tax calculation yaitu memperhitungkan berapa besaran pajak yang dikenakan atas kewajiban perpajakannya. Indonesia menganut sistem pemungutan *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak

terutangnya (Siti Resmi, 2016:11) sehingga dibutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk menghitung berapa besaran pajak yang dikenakan. Seperti pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) atas penghasilannya dari usaha dikenakan pajak penghasilan (PPh) yang bersifat final sebesar 0,5% dari jumlah peredaran bruto dalam satu tahun pajak. Pemerintah telah menerbitkan penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) final UMKM yang semula 1% menjadi 0,5%. Peraturan ini diberlakukan efektif pada 1 Juli 2018 dan diharapkan dapat menjadikan pelaku UMKM semakin patuh dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ferdila Idha (2018) bahwa *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dajana (2015) bahwa *tax calculation* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.11 Wajib Pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 Pasal 1 yang diubah dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 yang diambil dalam buku Waluyo (2017:23) bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana

pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

2.2.12 Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam undang-undang.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Tabel 2.2
Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

NO.	Uraian	Kriteria	
		Asset	Omzet
1.	Usaha Mikro	Max 50 juta	Max 300 juta
2.	Usaha Kecil	>50 juta s/d 500 juta	>300 juta s/d 2,5 M
3.	Usaha Menengah	>500 juta s/d 10 M	>2,5 M s/d 50 M

Sumber: UU No. 20 Tahun 2008

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu pasal 3 (1) “wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dikenai pajak penghasilan final merupakan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan berbentuk koperasi, persekutuan komanditer, firma, atau perseroan terbatas yang menerima atau memperoleh penghasilan dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam satu tahun pajak. Pemerintah telah menerbitkan penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) final UMKM yang semula 1% menjadi 0,5%. Peraturan ini diberlakukan efektif pada 1 Juli 2018 dan diharapkan dapat menjadikan pelaku UMKM semakin patuh dalam membayar pajak.

2.3 Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan

memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi 2013). Seperti Petugas fiskus harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak yang semakin baik, diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi D (2016), dan Mochamad Gautama (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dijelaskan bahwa sanksi terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak

melanggar peraturan perpajakan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi D (2016), Shinung Sakti Hantoyo, Kertahadi, dan Siti Ragi Handayani (2016), serta Maya Tantio Dharma dan Stefanus Ariyanto (2014) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriani, dkk: 2012). Jika individu mempersepsikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak bisa di percaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat yang berdampak pada kemauan untuk membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Ainil Huda (2015) yang menyatakan bahwa kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.4 Pengaruh *Religiosity* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Glock dan Stark (1996) dalam Andika Utama (2016) *religiosity* merupakan komitmen yang berhubungan dengan agama atau keyakinan yang dilihat melalui aktivitas individu yang bersangkutan dengan agama yang dianut. Negara Indonesia merupakan negara yang menjunjung *religiosity*, hal ini dibuktikan dengan meletakkan Ketuhanan pada sila pertama sebagai dasar negara (Panggabean, 2015). Religiusitas berasal dari nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya (Panggabean, 2015). Mohdali (2013) menyebutkan dengan adanya peranan nilai agama, diharapkan dapat memacu perilaku positif dan mencegah perilaku negatif terhadap kepatuhan perpajakan sehingga mendorong naiknya perilaku kepatuhan Wajib pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Intan Nur Jannah dan Indriyana Puspitosari (2018), serta Raihana Mohdali dan Jeff Pope (2014) yang menyatakan bahwa *religiosity* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Religiosity* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.5 Pengaruh *Tax Calculation* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tax calculation yaitu memperhitungkan berapa besaran pajak yang dikenakan atas kewajiban perpajakannya. Indonesia menganut sistem pemungutan *self-assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak

terutangnya sehingga dibutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk menghitung berapa besaran pajak yang dikenakan. Jika wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya yang melibatkan pemahaman perhitungan perpajakan yang berdampak pada ketepatan hasil dari pajak yang terutang, maka wajib pajak akan berusaha untuk memahami bagaimana cara untuk menghitung besaran pajak sehingga timbul kemauan untuk membayar pajak dan tercapainya kepatuhan pajak. Sebaliknya, jika perhitungan pajak yang terlalu rumit akan menyebabkan wajib pajak tidak mau untuk menghitung besaran pajaknya sehingga tidak tercapainya kepatuhan pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Ferdila Idha (2018) yang menyatakan bahwa *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

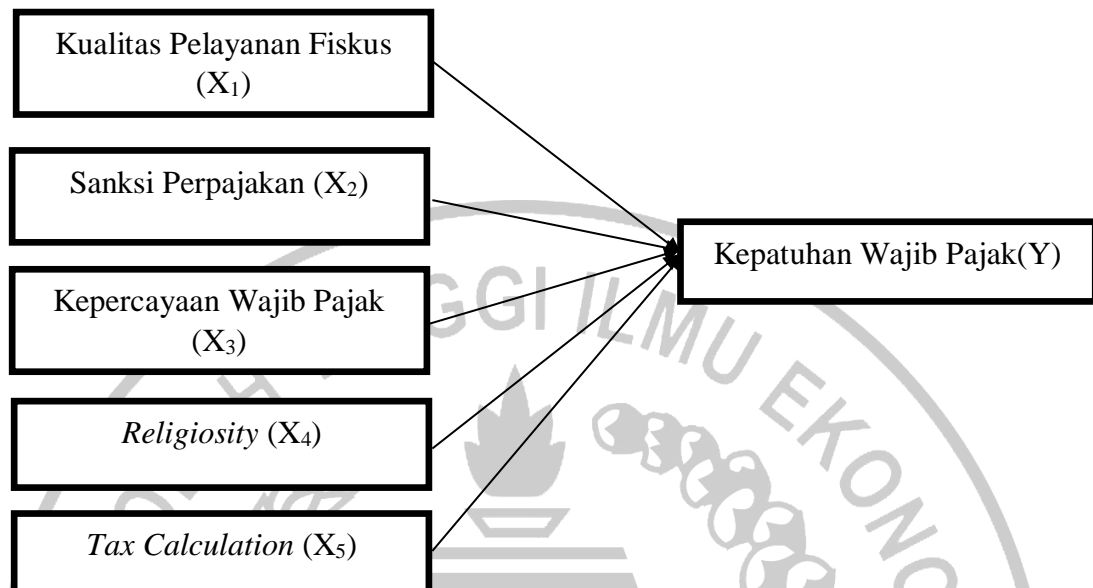
H5: *Tax Calculation* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* sebagai variabel independen dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan landasan teori dapat dipaparkan hipotesisnya sebagai berikut :

H1: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2: Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3: Kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H4: *Religiosity* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H5: *Tax Calculation* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak